



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 246]

नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, अगस्त 21, 2014/ श्रावण 30, 1936

No. 246]

NEW DELHI, THURSDAY, AUGUST 21, 2014/SRAVANA 30, 1936

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 21 अगस्त, 2014

एफ. सं. 305-01/2014-क्यूओएस.—भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के, खण्ड (ख) के उप-खंडों (i) और (v) के साथ पठित, धारा 36 के अधीन इसको प्रदत्त शक्तियों का अभ्यास करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) की सेवा की गुणवत्ता के मानक और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा विनियम, 2009 (2009 का 7) को संशोधित करने के लिए आगे निम्नलिखित विनियमों को बनाता है, अर्थात् :—

बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक (तृतीय संशोधन) विनियम, 2014 (2014 का 12)

1. (1) इन विनियमों को बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक (तृतीय संशोधन) विनियम, 2014 कहा जा सकता है।

(2) यह सरकारी राजपत्र में उनके प्रकाशन की तिथि से प्रभावी होंगे।

2. बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2009 (2009 का 7) के विनियमन 3 में उप-विनियमन (1) में, (बाद में प्रिंसिपल विनियमों के रूप में सन्दर्भित किया गया), तालिका में,—

(क) कॉलम 'बैचमार्क' के अंतर्गत,—

(i) क्रमांक (i) के विरुद्ध, चिह्न और आंकड़े " ≤ 5 " के लिए, चिह्न और आंकड़े " ≤ 7 ", को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ii) क्रमांक (ii) के विरुद्ध,—

(क) शीर्षक "शहरी क्षेत्रों के लिए" के अंतर्गत, शब्दों, चिह्न और आंकड़े "अगले कार्य दिवस तक : $\geq 90\%$ और 3 दिन के भीतर: 100%" के लिए, शब्दों, चिह्न और आंकड़े "अगले कार्य दिवस तक $\geq 85\%$ और पांच दिन के भीतर 100%" को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ख) शीर्षक "ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों के लिए" के अंतर्गत, शब्दों, चिह्न और आंकड़े "अगले कार्य दिवस तक: $\geq 90\%$ और 5 दिन के भीतर: 100%" के लिए, शब्दों, चिह्न और आंकड़े "अगले कार्य दिवस तक $\geq 75\%$ और 7 दिन के भीतर 100%" को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(iii) क्रमांक (iii) के विरुद्ध, चिह्न, आंकड़े और वर्णों " ≤ 8 घण्टे" के लिए, चिह्न, आंकड़े और वर्णों " ≤ 10 घण्टे" को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(iv) (क) क्रमांक (viii) के विरुद्ध, आंकड़ों, चिह्न और शब्दों "4 सप्ताह के भीतर 100%" के लिए, आंकड़ों, चिह्न और शब्दों "चार सप्ताह के भीतर $\geq 98\%$ और छह सप्ताह के भीतर 100%" को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ख) क्रमांक (iv) के विरुद्ध, कॉलमों 'पैरामीटर का नाम', 'बेंचमार्क', और 'एक अवधि के दौरान औसत किया गया' के अन्तर्गत प्रदर्शित होने वाली प्रविष्टियों को हटा दिया जाएगा;

(ग) क्रमांक (x) के विरुद्ध,—

(i) कॉलम 'पैरामीटर का नाम' के अन्तर्गत, पैरामीटर (ख) में, आंकड़े और शब्द "60 सेकण्ड" के लिए, शब्दों "नब्बे सेकण्ड" को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ii) पैरामीटर (ख) के विरुद्ध, कॉलम 'बेंचमार्क' के अन्तर्गत, चिह्न और आंकड़ों " $\geq 90\%$ " के लिए, चिह्न और आंकड़ों " $\geq 95\%$ " को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

3. प्रिंसिपल नियमों के विनियमन 5 में, उप-विनियमन (1) में, तालिका में,—

(क) क्रमांक (vii) के विरुद्ध, कॉलम 'बेंचमार्क' के अन्तर्गत, आंकड़े, चिह्न और शब्दों "4 सप्ताह के भीतर 100%" के लिए, आंकड़े, चिह्न और शब्दों "चार सप्ताह के भीतर $\geq 98\%$ और छह सप्ताह के भीतर 100%" को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ख) क्रम संख्या (viii) के विरुद्ध,—

(i) कॉलम 'पैरामीटर का नाम' के अन्तर्गत, पैरामीटर (ख) में, आंकड़े और शब्दों "60 सेकण्ड" के लिए, शब्दों "नब्बे सेकण्ड" को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ii) कॉलम 'बेंचमार्क' के अन्तर्गत, पैरामीटर (ख) के विरुद्ध, चिह्नों और आंकड़ों " $\geq 90\%$ " के लिए, चिह्नों और आंकड़ों " $\geq 95\%$ " को प्रतिस्थापित किया जाएगा;

सुधीर गुप्ता, सचिव

[विज्ञापन III/4/असा./142/14]

टिप्पणी 1 —प्रिंसिपल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-25/2008-क्यूओएस दिनांकित 20 मार्च, 2009 के माध्यम से भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खण्ड 4 दिनांकित 20 मार्च, 2009 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 2 —प्रिंसिपल विनियमों को बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक (संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 10) दिनांकित 7 मई, 2012 को जारी करके संशोधित किया गया।

टिप्पणी 3 —प्रिंसिपल विनियमों को बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 24) दिनांकित 8 नवंबर, 2012 को जारी करके आगे संशोधित किया गया।

टिप्पणी 4 — व्याख्यात्मक ज्ञापन बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक (तृतीय संशोधन) विनियम, 2014 के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. भादूविप्रा ने बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2009 (2009 का 7) के अन्तर्गत दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) द्वारा दूरसंचार ग्राहकों को प्रदान की जा रही वायर लाइन सेवाओं से सम्बन्धित विभिन्न पैरामीटरों के लिए बेंचमार्कों को जारी किया है। इन पैरामीटरों का निर्णय, विभिन्न कारकों को ध्यान में लेते हुए, एक परामर्श प्रक्रिया के माध्यम से लिया गया है। 3जी मोबाइल सेवाओं के लिए सेवा आवश्यकताओं की गुणवत्ता को सम्बोधित करने के लिए, इन विनियमों को 7 मई, 2012 को "बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक (संशोधन) विनियम, 2012" के द्वारा आगे संशोधित किया गया। प्राधिकरण ने, 8 नवंबर, 2012 को जारी किए गए इन विनियमों के द्वितीय संशोधन के माध्यम से, विनिर्दिष्ट बेंचमार्कों को पूरा नहीं करने के लिए, रिपोर्टों को जमा करने में देरी या विफलता और झूठी रिपोर्टिंग के मामले में टीएसपी पर लगाए जाने वाले वित्तीय हतोत्साहनों को निर्धारित किया है।

2. प्राधिकरण विभिन्न टीएसपी द्वारा इन बेंचमार्कों के अनुपालन की निगरानी आवधिक आधार पर कर रहा है और जहाँ कहीं भी विभिन्न टीएसपी द्वारा बेंचमार्कों का अनुपालन करने में विफलता हुई थी, वहाँ वित्तीय हतोत्साहन लगाता आ रहा है। बेसिक टीएसपी के प्रदर्शन की निगरानी से, भादूविप्रा ने अवलोकन किया है कि दोष की घटनाओं, दोष की मरम्मत और सहायता के लिए ग्राहक को प्रत्योत्तर समय से सम्बन्धित पैरामीटरों के लिए बेंचमार्कों के साथ अनुपालन इन ऑपरेटरों के लिए एक समस्या क्षेत्र रहा है। यद्यपि भादूविप्रा टीएसपी के प्रदर्शन में सुधार करने के लिए उनका अनुसरण करती आ रही है, इन टीएसपी से प्राधिकरण को निर्धारित बेंचमार्कों को प्राप्त करने में उनकी अक्षमता और व्यावहारिक कठिनाइयों को व्यक्त करने वाले और प्राधिकरण से पैरामीटरों में से कुछ के लिए बेंचमार्क की समीक्षा करने का अनुरोध करने वाले निरूपण हुए हैं।

3. इन टीएसपी द्वारा उल्लिखित कुछ व्यावहारिक कठिनाइयों में सम्मिलित हैं — देश भर में विभिन्न नागरिक संस्थाओं द्वारा बड़े पैमाने पर विकासात्मक गतिविधियों के कारण भूमिगत केबलों को बारम्बार क्षति; असामाजिक तत्वों द्वारा केबलों, खम्बों और वितरण बिंदुओं (डीपी) की चोरी; नागरिक संस्थाओं द्वारा पथ पर पहले जाने के अधिकार (आरओडब्ल्यू) की अनुमति में विलम्ब के कारण इन केबल के दोषों की बहाली में देरी; पुराने केबल जैसे कागज की कोर, जेली भरी केबलों में निम्न रोधन की समस्या, बहुल जोड़ों के साथ जिसके परिणामस्वरूप सेवा में गिरावट; तटीय क्षेत्रों में केबलों में जंग लगना; कुछ क्षेत्रों में कानून और व्यवस्था की समस्या; और पहाड़ी क्षेत्रों में बारम्बार भूस्खलन। उनके द्वारा उल्लिखित अन्य कठिनाइयों में सम्मिलित हैं — मानसून ऋतु के दौरान प्राकृतिक आपदाओं, बाढ़ों, सड़कों की खुदाई के लिए अनुमति की मनाही के कारण दोष; कुछ मामलों में कार्यालय के समय के दौरान परिसर में ग्राहकों की अनुपलब्धता के कारण, इनडोर दोष बने रहते हैं; केबल बिगड़ने की प्रमुख घटनाओं में, शिकायत केन्द्र कॉलों से भर जाता है जिसके परिणामस्वरूप प्रत्योत्तर में देरी।

4. इस पृष्ठभूमि के साथ, प्राधिकरण की राय यह है कि सेवाओं की गुणवत्ता के पैरामीटरों के युक्तिकरण की आवश्यकता है, टीएसपी द्वारा सामना की जा रही समस्याओं के साथ एक संतुलन बिटाना ताकि उनसे बेहतर अनुपालन सुनिश्चित हो और वायरलाइन ग्राहकों को सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने की आवश्यकता। सेवा प्रदाताओं के साथ इस मुद्दे पर चर्चा करने के बाद, प्राधिकरण ने विभिन्न हितधारकों से टिप्पणियों की मांग करते हुए 21 मई, 2014 को एक परामर्श पत्र जारी किया। हितधारकों से परामर्श पत्र पर उनकी टिप्पणियों को भेजने के लिए अनुरोध किया गया। परामर्श पत्र और हितधारकों से प्राप्त की गई टिप्पणियों को ट्राई की वेबसाइट पर प्रकाशित किया गया।

5. परामर्श पत्र पर विभिन्न हितधारकों से प्राप्त की गई टिप्पणियों की ध्यानपूर्वक परीक्षा के बाद, प्राधिकरण ने यह अवलोकन किया कि सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटरों के लिए कुछ बेंचमार्क टीएसपी के नियंत्रण के अधीन हैं और ठोस प्रयासों के साथ, निर्धारित बेंचमार्क को प्राप्त किया जा सकता है। फिर भी, कुछ पैरामीटरों के लिए, बेंचमार्कों को प्राप्त करने में व्यावहारिक और वास्तविक कठिनाइयाँ हो सकती हैं जैसी कि नीचे चर्चा की गई है:

6. बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) के लिए सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटर (क्यूओएस)

6.1 दोष की घटनाएँ (दोषों की संख्या / 100 ग्राहक / माह):

वर्तमान बेंचमार्क $\leq 5\%$ है। कुछ सेवा प्रदाताओं ने इसे $\leq 8\%$ तक कम करने की मांग की है और उनमें से कुछ ने इसे $\leq 10\%$ तक कम करने की मांग की है। प्राधिकरण ने इसकी जांच की और यह अनुभव किया कि टीएसपी द्वारा सामना की जा रही कठिनाइयाँ, जैसा कि अनुच्छेद 3 में उल्लिखित है, विशेष रूप से विभिन्न विकास कार्यों के कारण बारम्बार केबल के दोष, केबल की चोरियाँ, खम्भों की चोरियाँ और डीपी की चोरियाँ टीएसपी के नियंत्रण से बाहर हैं। प्राधिकरण ने, बेंचमार्कों को प्राप्त करने में व्यावहारिक कठिनाइयाँ और सेवा प्रदाताओं के प्रदर्शन पर विचार करने के बाद, बेंचमार्क को $\leq 7\%$ तक युक्तिसंगत बनाने का निर्णय किया है।

6.2 अगले कार्य दिवस तक दोष की मरम्मत:

वर्तमान मानक हैं—

शहरी क्षेत्रों के लिए: अगले कार्य दिवस तक: $\geq 90\%$ और 3 दिन के भीतर 100%; और **ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों के लिए:** अगले कार्य दिवस तक: $\geq 90\%$ और 5 दिन के भीतर: 100%;

अनुच्छेद 3 में उल्लिखित मुद्दों के अलावा, अधिकांश सेवा प्रदाताओं ने व्यक्त किया है कि क्षेत्र के कर्मचारियों के लिए कार्य के घण्टे शाम 5 बजे तक सीमित हैं और अगले दिन कार्य सुबह 10 बजे प्रारम्भ होता है और इसलिए इस अवधि के दौरान बुक किए गए दोषों को अगले कार्य दिवस के भीतर ठीक किया जाना कठिन है। यह आगे सुधार के लिए दोषों की संख्या को भी संचयी करेगा। कुछ मामलों में, टीएसपी ने कहा है कि इनडोर (परिसर के भीतर) दोषों को ठीक करने के लिए, कार्यालय के समय के दौरान परिसरों में ग्राहकों की अनुपलब्धता एक चुनौती प्रस्तुत करती है। टीएसपी ने यह प्रतिनिधित्व भी किया है कि कुछ मामलों में निर्धारित समय सीमा के भीतर दोष का सुधार उनके नियंत्रण से परे है। अधिकांश सेवा प्रदाताओं ने बेंचमार्कों को निम्नानुसार कम करने का अनुरोध किया है:

शहरी क्षेत्रों के लिए: अगले कार्य दिवस तक: $\geq 70\%$; 3 दिन के भीतर: 90%; और 7 दिन के भीतर: 100%;

ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों के लिए: अगले कार्य दिवस तक: $\geq 70\%$; 3 दिन के भीतर: 80%; 5 दिन के भीतर: 90%; और 15 दिन के भीतर: 100%;

प्राधिकरण ने टीएसपी की प्रस्तुतियों, बेंचमार्कों को प्राप्त करने में व्यावहारिक कठिनाइयाँ, टीएसपी के प्रदर्शन पर विचार करने के बाद और उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए, बेंचमार्कों को निम्नानुसार युक्तिसंगत करने का निर्णय लिया गया है:

शहरी क्षेत्रों के लिए: अगले कार्य दिवस तक: $\geq 85\%$; और 5 दिन के भीतर: 100%।

ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों के लिए: अगले कार्य दिवस तक: $\geq 75\%$; और 7 दिन के भीतर: 100%;

उपभोक्ताओं के हित को ध्यान में रखते हुए, इन मानकों को युक्तिसंगत बनाते हुए, भादूविप्रा ने इन नियमों के अन्तर्गत उपभोक्ताओं को अनुमतिप्रदत्त किराए में छूट में कोई भी परिवर्तन नहीं किया है।

6.3 मरम्मत करने का औसत समय (एमटीटीआर):

मरम्मत करने के लिए औसत समय के लिए वर्तमान बेंचमार्क ≤ 8 घण्टे है। अधिकांश टीएसपी ने बेंचमार्क को ≤ 12 घण्टे तक कम करने का अनुरोध किया है। विभिन्न विकास नागरिक कार्यों, केबल की चोरियों, नागरिक संस्थाओं से स्थल पर कार्य करने के लिए अनुमति प्राप्त करने में विलम्ब, ग्राहकों की उनके परिसरों में अनुपलब्धता (इनडोर दोषों को ठीक करने के लिए) और सामग्री की खरीद में विलम्ब आदि के कारण केबल दोष का सुधार करने में सेवा प्रदाता द्वारा सामना की जा रही कठिनाइयाँ को ध्यान में रखते हुए और दोष की मरम्मत के लिए संशोधित किए गए बेंचमार्क को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण ने बेंचमार्क को ≤ 10 घण्टे तक युक्तिसंगत बनाने का निर्णय लिया है।

6.4 (क) किसी स्थानीय नेटवर्क के भीतर कॉल पूरा होने की दर $\geq 55\%$ से बेहतर होगी या (ख) उत्तर से जल्दी का अनुपात (एएसआर) को $\geq 75\%$ होना चाहिए:

यह देखा गया है कि मोबाइल सदस्यता में घातीय वृद्धि के कारण, विभिन्न टीएसपी के अधिकांश वायरलाइन एक्सचेंजों की क्षमता पर्याप्त है। तैमाही प्रदर्शन निगरानी रिपोर्टों की निगरानी करने के दौरान देखा गया है कि किसी भी टीएसपी द्वारा कोई डीफॉल्ट नहीं है। इसलिए, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि इन पैरामीटरों की निगरानी टीएसपी द्वारा की जाएगी, परन्तु भादूविप्रा को रिपोर्ट करने के लिए अनिवार्य नहीं किया जाएगा।

7. बेसिक सेवाओं (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं, दोनों के लिए सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) पैरामीटर:

7.1 बिलिंग / चार्जिंग की शिकायतों का समाधान:

इस पैरामीटर के लिए वर्तमान बेंचमार्क 100% शिकायतों का समाधान 4 सप्ताह के भीतर किया जाना है। परामर्श प्रक्रिया के दौरान, टीएसपी ने सुझाव दिया कि इस पैरामीटर को 4 सप्ताह के भीतर 95% और 8 सप्ताह के भीतर 100% तक संशोधित किया जा सकता है। उन्होंने बल दिया है कि कुछ छुट्टे मामले हो सकते हैं जहाँ अप्रत्याशित कारणों से, शिकायतों के समाधान में 4 सप्ताह से परे विलम्ब हो सकता है और इसलिए 100% के बेंचमार्क को कुछ उदाहरणों में प्राप्त नहीं किया जा सकता है। प्राधिकरण ने सेवा प्रदाताओं के विचारों पर विचार के बाद, अप्रत्याशित मामलों के लिए लीवरेज प्रदान करते हुए, बेंचमार्क को 4 सप्ताह के भीतर $\geq 98\%$ और 6 सप्ताह के भीतर 100% तक युक्तिसंगत बनाने का निर्णय लिया है।

7.2 सहायता के लिए ग्राहक को प्रत्युत्तर का समय, (ख) 60 सेकण्ड के भीतर ऑपरेटरों (ध्वनि से ध्वनि) द्वारा उत्तर दी गई कॉलों का प्रतिशत:

इस पैरामीटर के लिए वर्तमान बेंचमार्क $\geq 90\%$ है। कुछ टीएसपी ने बेंचमार्क को, ब्रॉडबैंड बेंचमार्क की तर्ज पर, $\geq 60\%$ तक कम करने का सुझाव दिया था; जबकि कुछ टीएसपी ने इसे $\geq 80\%$ तक कम करने का अनुरोध किया। पैरामीटर को "90 सेकण्ड के भीतर ऑपरेटरों (ध्वनि से ध्वनि) द्वारा उत्तर दी गई कॉलों के प्रतिशत"

के रूप में संशोधित करने का एक सुझाव भी था। इस पैरामीटर के लिए बेंचमार्क को संशोधित करने के लिए टीएसपी द्वारा बताया गया प्रमुख कारण है ग्राहक आधार में वृद्धि के कारण कॉल की संख्याओं में कई गुना वृद्धि। इसलिए, टीएसपी 60 सेकण्ड के भीतर उत्तर दे करके सहायता के लिए ग्राहक को प्रत्युत्तर देना को कठिन पा रहे हैं।

प्राधिकरण ने, हितधारकों के विचारों पर विचार करने के बाद, यह अनुभव किया गया है कि यह पैरामीटर उपभोक्ता संतुष्टि के लिए बहुत सोचनीय है और ग्राहक देखभाल के संसाधनों की वृद्धि करके बेंचमार्क को प्राप्त करना काफी हद तक टीएसपी के नियंत्रण में है। सहायता सेवाओं के साथ ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को देखते हुए, प्राधिकरण ने पैरामीटर को "90 सेकण्ड के भीतर ऑपरेटरों (ध्वनि से ध्वनि) द्वारा उत्तर दी गई कॉलों के प्रतिशत" को एक और अधिक कठोर बेंचमार्क $\geq 95\%$ के रूप में संशोधित करने का निर्णय लिया है। प्राधिकरण यह अनुभव करता है कि यह सुनिश्चित करेगा कि टीएसपी और उपभोक्ताओं दोनों के हित पूरे होते हैं।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 21st August, 2014

F. No. 305-01/2014-QoS----- In exercise of the powers conferred upon it under section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b), of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009 (7 of 2009), namely: -

THE STANDARDS OF QUALITY OF SERVICE OF BASIC TELEPHONE SERVICE (WIRELINE) AND CELLULAR MOBILE TELEPHONE SERVICE (THIRD AMENDMENT) REGULATIONS, 2014 (12 OF 2014)

1. (1) These regulations may be called the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (wireline) and Cellular Mobile Telephone Service (Third Amendment) Regulations, 2014.

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. In regulation 3 of the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009 (7 of 2009) (hereinafter referred to as the principal regulations), in sub-regulation (1), in the table, -

(a) under the column 'Benchmark', ---

(i) against serial number (i), for the character and figure " ≤ 5 ", the character and figure " ≤ 7 ", shall be substituted;

(ii) against serial number (ii), ---

(A) under the heading "For urban areas", for the words, character and figures "By next working day: $\geq 90\%$ and within 3 days: 100%", the character, figures and words "By next working day: $\geq 85\%$ and within five days: 100%" shall be substituted;

(B) under the heading "For rural and hilly areas", for the words, character and figures "By next working day: $\geq 90\%$ and within 5 days: 100%", the characters, figures and words "By next working day: $\geq 75\%$ and within 7 days: 100%" shall be substituted;

(iii) against serial number (iii), for the character, figure and letters " ≤ 8 Hrs", the character, figure and letters " ≤ 10 hours" shall be substituted;

(iv) (a) against serial number (viii), for the figures, character and words "100% within 4 weeks", the figures, character and words " $\geq 98\%$ within four weeks and 100% within six weeks" shall be substituted;

(b) against serial number (iv), the entries appearing under the columns 'Name of Parameter', 'Benchmark', and 'Averaged over a period' shall be deleted;

(c) against serial number (x), ---

(i) under the column 'Name of Parameter', in parameter (b), for the figure and word "60 seconds", the words "ninety seconds" shall be substituted;

(ii) against parameter (b), under the column 'Benchmark', for the character and figures " $\geq 90\%$ ", the character and figures " $\geq 95\%$ " shall be substituted;

3. In regulation 5 of the principal regulations, in sub-regulation (1), in the table, ---

(a) against serial number (vii), under the column 'Benchmark', for the figure, character and words "100% within 4 weeks", the figure, character and words " $\geq 98\%$ within four weeks and 100% within six weeks" shall be substituted;

(b) against serial number (viii), ---

(i) under the column 'Name of Parameter', in parameter (b), for the figure and words "60 seconds", the words "ninety seconds" shall be substituted;

(ii) under the column 'Benchmark', against parameter (b), for the characters and figure " $\geq 90\%$ ", the characters and figure " $\geq 95\%$ " shall be substituted;

SUDHIR GUPTA, Secy.

[ADVT III/4/Exty/142/14]

Note 1. —The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 20th March, 2009 vide notification number No. 305-25/2008-QoS dated the 20th March, 2009.

Note 2. —The principal regulations were amended by issuing The Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service (Amendment) Regulations, 2012 (10 of 2012) dated 7th May, 2012.

Note 3. —The principal regulations were further amended by issuing The Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service (Second Amendment) Regulations, 2012 (24 of 2012) dated 8th November, 2012.

Note 4. —The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the "Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (wireline) and Cellular Mobile Telephone Service (Third Amendment) Regulations, 2014.

Explanatory Memorandum

1. TRAI has issued benchmarks for various parameters pertaining to wire line services being provided to telecom customers by telecom service providers (TSPs) under the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009 (7 of 2009). These parameters have been decided through a consultation process, taking various factors into the consideration. These regulations were further amended by "The Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service (Amendment) Regulations, 2012" on 7th May 2012 to address the Quality of Service requirements for 3G mobile services. The Authority, through the second amendment to these regulations issued on 8th November, 2012 has prescribed the financial disincentives to be imposed on TSPs for not meeting the benchmarks specified, delay or failure in submission of reports and in case of false reporting.

2. The Authority is monitoring the compliance to these benchmarks by various TSPs on periodic basis and has been imposing financial disincentives wherever there had been failure to comply with the benchmarks by various TSPs. From the monitoring of performance of basic TSPs, TRAI has observed that compliance with the benchmarks for the parameters relating to fault incidences, fault repair and response time to the customer for assistance have been a problem area for these operators. Though TRAI has been pursuing with these TSPs to improve their performances, there have been representations from these TSPs to the Authority expressing their inability and practical difficulties in achieving the prescribed benchmarks and requesting the Authority to review the benchmark for some of the parameters.

3. Some of the practical difficulties mentioned by these TSPs include frequent damage to the underground cables due to large scale developmental activities by various civic agencies throughout the country; theft of cables, Pillars and Distribution Points by anti-social elements; delay in restoration of these cable faults due to delay in Right of way (ROW) permission from the civic agencies; old cables like paper core, low insulation problem in jelly filled cables, with multiple joints resulting in service deterioration; corrosion of cables in coastal areas; law and order problems in some of the areas; and frequent landslides in hilly areas. Other difficulties mentioned by them includes faults due to natural calamities, floods, denial of permission for digging the roads during monsoon season; in some cases due to non-availability of customers in the premises during office hours, the indoor faults persists; in the event of major cable breakdowns, the complaint center is flooded with calls resulting in delayed response.

4. With this background, the Authority is of the opinion that the Quality of services parameters require rationalization, striking a balance with the problems faced by TSPs to ensure better compliance from them and the need to ensure quality of service to wireline customers. After discussing the issue with the service providers, the Authority issued a consultation paper on 21st May 2014 seeking comments from various stakeholders. The stakeholders were requested to send their comments on the consultation paper. The consultation paper and comments received from stakeholders were published on website of TRAI.

5. After careful examination of the comments received from various stakeholders on the consultation paper, the Authority observed that the benchmarks for some of the Quality of service parameters are under the control of TSPs and with concerted efforts, the prescribed benchmark can be achieved. However, for some of the parameters, there could be practical and genuine difficulties in achieving the benchmarks as discussed below:

6. Quality of Service (QoS) Parameters for Basic Telephone Service (Wireline)

6.1 Fault incidences (No. of faults/100 subscribers/ month):

The existing benchmark is $\leq 5\%$. Some service providers have sought to relax it to $\leq 8\%$ and some of them have sought to relax it to $\leq 10\%$. The Authority examined this and felt that the difficulties being faced by the TSPs as mentioned in para 3 especially frequent cable faults due to various development works, cable thefts, pillar thefts and DP thefts are beyond the control of the TSPs. The Authority, after considering the practical difficulties in achieving the benchmarks and the performance of service providers, has decided to rationalise the benchmark to $\leq 7\%$.

6.2 Fault Repair by next working day:

The existing Benchmarks are--

For urban areas: By next working day: $\geq 90\%$ and within 3 days: 100%; and **for rural and hilly areas:** By next working day: $\geq 90\%$ and within 5 days: 100%;

In addition to the issues mentioned in para.3, most of the service providers have expressed that working hours for field staff are limited to 5 O'clock in the evening and the work for next day resumes at 10 O'clock in the morning and therefore faults booked during this period are difficult to be attended within the next working day. This will also accumulate the number of faults for further rectification. In some of the cases, the TSPs have stated that for attending indoor faults (within the premises), the non-availability of customers in the premises during office hours pose a challenge. The TSPs have also represented that in some cases the rectification of fault within the prescribed time limit is beyond their control. Most of the service providers have requested to relax the benchmarks as:

For urban areas: By next working day: $\geq 70\%$; within 3 days: 90%; and within 7 days: 100%;

For rural and hilly areas: By next working day: $\geq 70\%$; within 3 days: 80%; within 5 days: 90%; and within 15 days: 100%;

The Authority after considering the submissions of the TSPs, practical difficulties in achieving the benchmarks, the performance of TSPs and keeping in view the interests of consumers, has decided to rationalize the benchmarks as below:

For urban areas: By next working day: $\geq 85\%$; and 100% within 5 days.

For rural and hilly areas: By next working day: $\geq 75\%$; and within 7 days: 100%;

Keeping in mind the interest of consumers, while rationalising these benchmarks, TRAI has not made any change to the rent rebate allowed to consumers under these regulations.

6.3 Mean Time to Repair (MTTR):

The existing benchmark for mean time to repair is ≤ 8 Hrs. Most of the TSPs have requested relaxing the benchmark to ≤ 12 Hrs. Considering the difficulties being faced by the service provider in rectifying cable fault due to various development civil works, cable thefts, delay in obtaining permission to work at site by civic agencies, non-availability of customers in their premises (for attending indoor faults) and delay in procurement of material etc. and in view of the revised benchmarks for fault repair, the Authority has decided to rationalise the benchmark to ≤ 10 Hrs.

6.4 (a) Call Completion Rate within a local network shall be better than $\geq 55\%$ or (b) Answer to Seizure Ratio (ASR) should be $\geq 75\%$:

It is noted that most of the wireline exchanges of various TSPs have sufficient capacity because of the exponential rise in the mobile subscription. During the monitoring of quarterly Performance Monitoring Reports it has been observed that there has been no default by any TSPs. Therefore, the Authority has decided that these parameters shall be monitored by TSPs, but not be mandated for reporting to TRAI.

7. Quality of Service (QoS) Parameters for both, Basic services (wireline) and cellular mobile telephone services:

7.1 Resolution of billing/charging complaints:

The existing benchmark for this parameter is 100% of the complaints to be resolved within 4 weeks. During consultation process, TSPs had suggested that this parameter may be revised to 95% within 4 weeks and 100% within 8 weeks. They have emphasized that there might be some stray cases where due to unforeseen reasons there might be delay in resolution of complaints beyond 4 weeks and hence the benchmark of 100% could not be achieved in some instances. The Authority after considering the views of service providers has decided to rationalize the benchmark to $\geq 98\%$ within 4 weeks and 100% within 6 weeks, providing leverage for unforeseen cases.

7.2 Response time to the customer for assistance, (b) Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 60 seconds:

The existing benchmark for this parameter is $\geq 90\%$. Some of the TSPs had suggested reducing the benchmark to $\geq 60\%$, on the lines of broadband benchmarks; whereas some TSPs requested for relaxing it to $\geq 80\%$. There was also a suggestion to revise the parameter as “Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds”. The major reason attributed by the TSPs for revising the benchmark for this parameter is because of the many fold increase in call volumes because of increase in customer base. Hence, the TSPs are finding it difficult to respond to the customer for assistance by answering within 60 seconds.

The Authority, after considering the views of stakeholders, has felt that this parameter is very critical for consumer satisfaction and it is largely within the control of the TSPs to achieve the benchmark by augmenting the customer care resources. Considering the level of customer satisfaction with the help services, the Authority has decided to revise the parameter as “Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds” with a more stringent benchmark $\geq 95\%$. The Authority feels that this will ensure that both the interests of TSPs and consumers are met.